

Informe generalidades de la atención del Área de Servicio a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, PAES y articulación Área de Convocatorias 2021

Informe Julio 2021 Atenciones Servicio a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

contactenos@idartes.gov.co

Presentación

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

El presente informe se hace a partir de la consolidación de la información de 1.436 registros reportados en el mes de julio así: Área de Servicio a la Ciudadanía Sede Centro 893, los Centros de Formación CREA 456, Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES 88, así mismo, se especifica la estrategia de articulación del área de Convocatorias para responder a las inquietudes ciudadanas sobre el Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura 2021.



Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la geolocalización y condición del grupo poblacional de las áreas de Servicio a la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA y PAES.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Área de Servicio a la Ciudadanía, PAES y las áreas artísticas, para el caso de los Centros de Formación CREA y Convocatorias, durante el mes de julio 2021.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de julio 2021.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de julio 2021, por las siguientes áreas y programas: Área de Servicio a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, Área de Convocatorias y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES; los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **1.539** registros de atención.

Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2020.

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, geolocalización y condición de la población que se contactó, además de los canales de atención más usados por la ciudadanía y los temas más recurrentes recibidos por: la Oficina de Atención a la Ciudadanía en la sede Centro, Convocatorias y Centros de Formación Artística CREA, durante el mes de octubre 2020.



Área de Servicio a la Ciudadanía Informe encuestas de satisfacción Evento del mes julio 2021



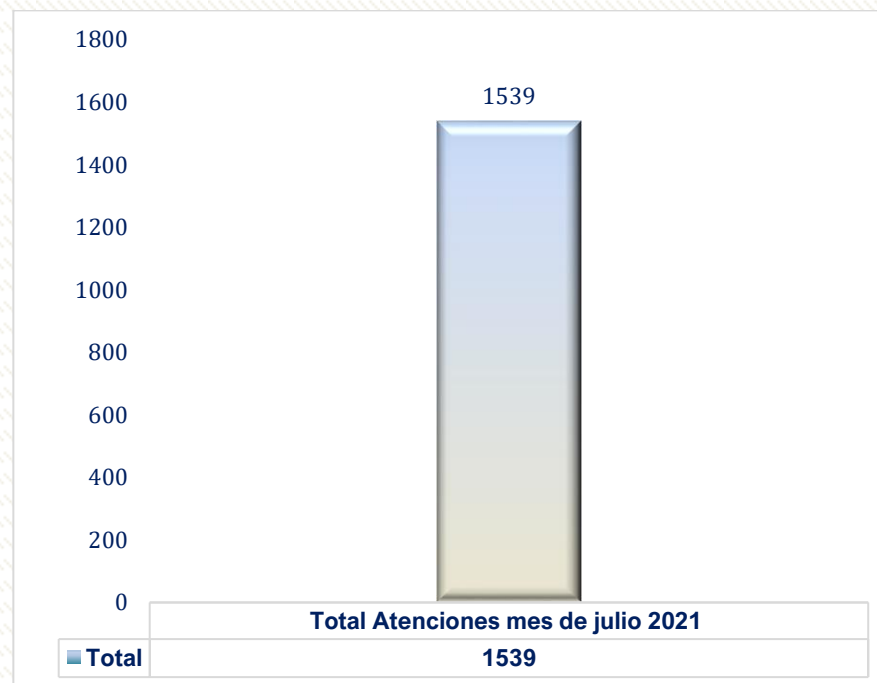
Pensando en nuestros artistas de las calles bogotanas y su valioso aporte a las prácticas artísticas de la ciudad, el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, lanza su invitación pública: **El Festival Arte a la KY: Visibilización de las artes en el espacio público de Bogotá**, con el objetivo de reconocer la labor en los procesos de creación del arte en la vía pública.

Esta invitación promueve el trabajo de cantantes, teatreros, músicos, dibujantes, caricaturistas, bailarines, escultores y en general todas las personas que ejerzan prácticas artísticas en el espacio público y cuenten con el permiso para ello. Se tendrán diferentes muestras de manera individual o colectiva bajo el cumplimiento los criterios establecidos en el momento de la inscripción. Esta invitación se estuvo disponible del 30 de junio al 26 de julio, los resultados prometen ser un abanico de sorpresas y grandes presentaciones artísticas, para la ciudad.

Más Información 

Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

1.Total atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía, CREA y PAES primer semestre 2021

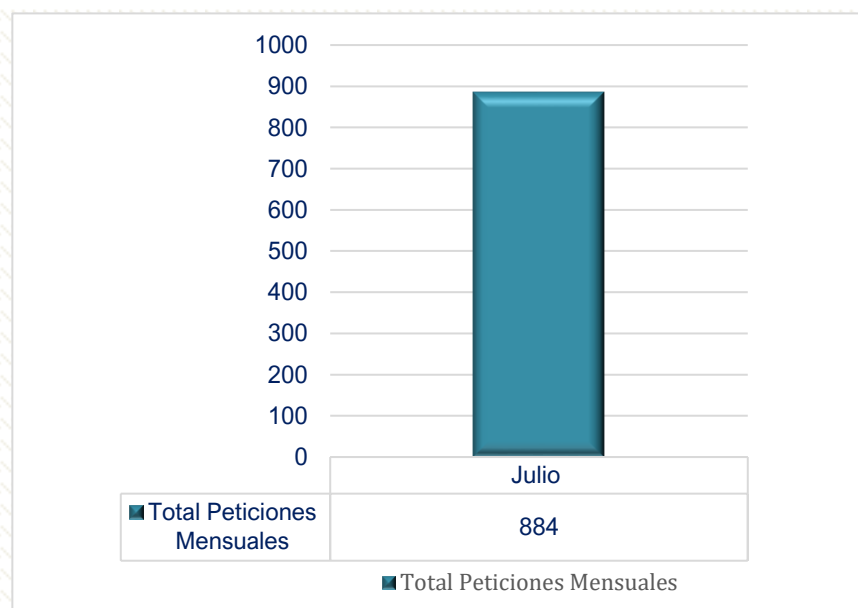


1 Gráfico total de atenciones ATC, CREA y PAES primer semestre 2021

De acuerdo con la información gestionada a través de las bases de atención inmediata de la entidad, el total de atenciones recibidas en el Área de Servicio a la Ciudadanía, el programa de formación artística **CREA** y el permiso para el aprovechamiento económico de artistas en el espacio público **PAES** en el mes de julio fue de un total de **1.539**, a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las atenciones gestionadas en este mes.

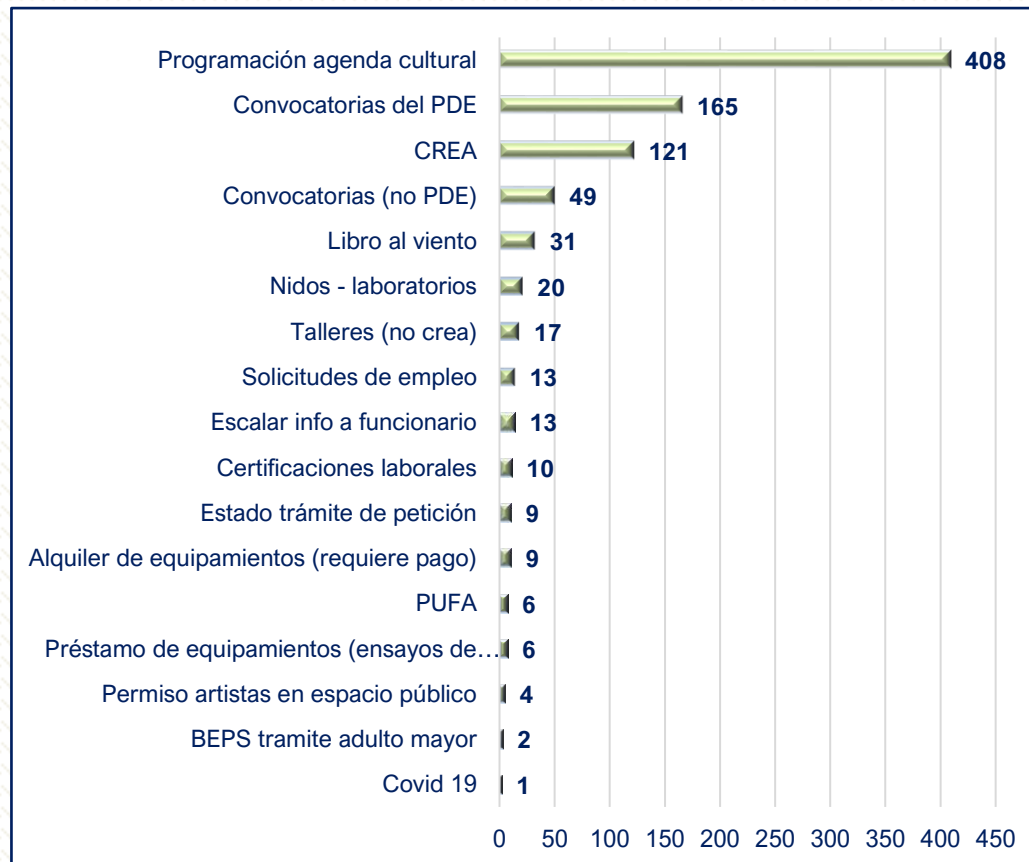
Área de Servicio a la Ciudadanía

2. Área de Servicio a la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de julio 2021



Durante el mes de julio el Área de Servicio a la Ciudadanía, registró **884** atenciones, lo cual evidencia que se ha mantenido el promedio mes a mes, gracias a la prestación de servicio a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual e-mail y chat Idartes, ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de Idartes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

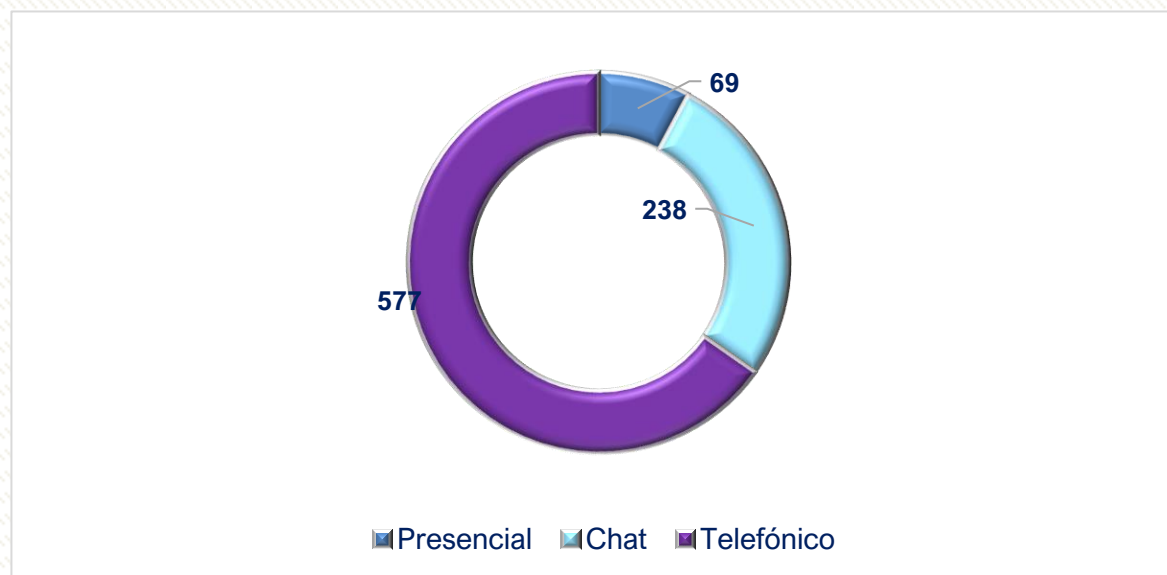
2.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de julio 2021



De acuerdo con el reporte del área los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística, las convocatorias del PDE, los Centros de Formación CREA, Invitaciones públicas, Libro al Viento, NIDOS y talleres no CREA, estos temas se han registrado principalmente en el canal telefónico y chat.

En modalidad presencial los temas de más consulta son los BEPS y la postulación a convocatorias e Invitaciones Públicas.

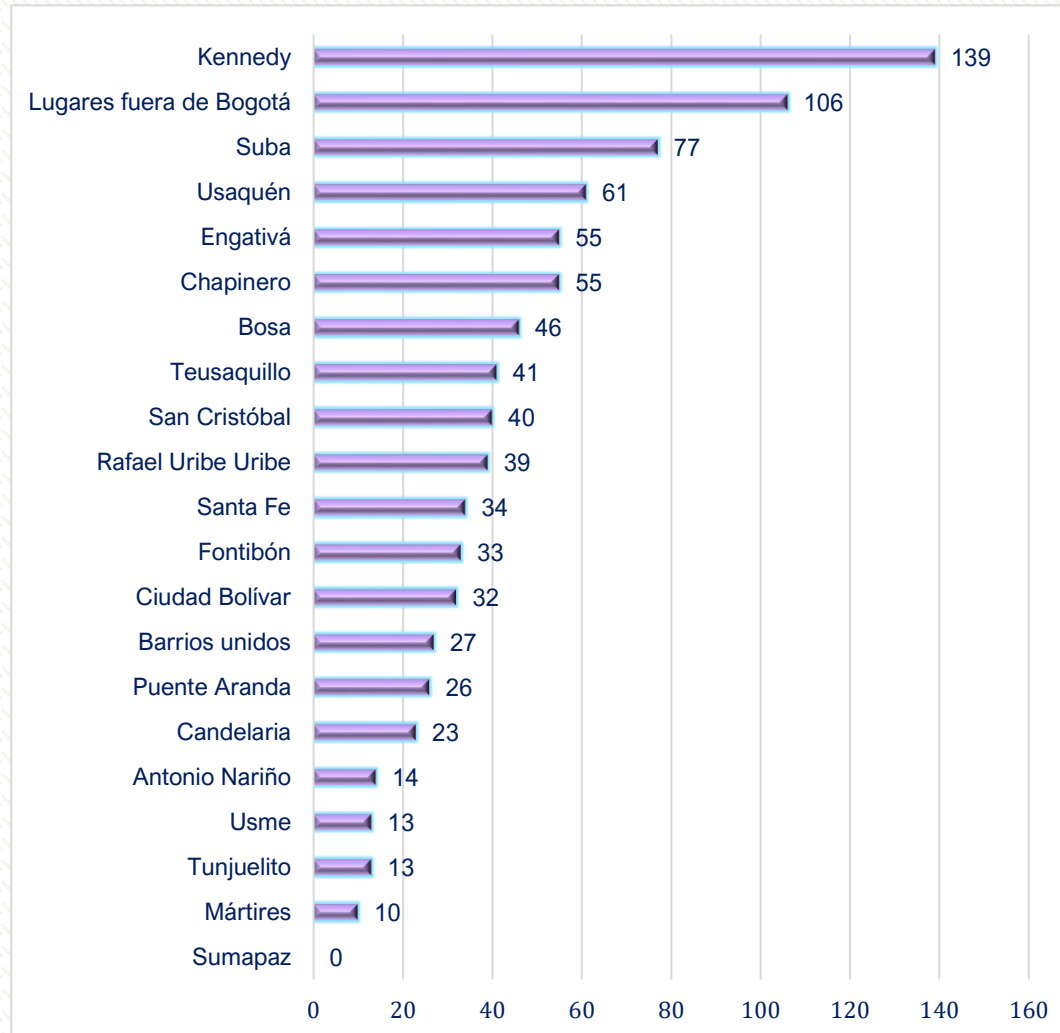
2.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro mes de julio 2021 por canal de atención



2 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por canal

De acuerdo con los resultados, el canal con un mayor registro de atenciones es el telefónico con **577** solicitudes, seguido del chat Idartes con **238** atenciones y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones de **69**.

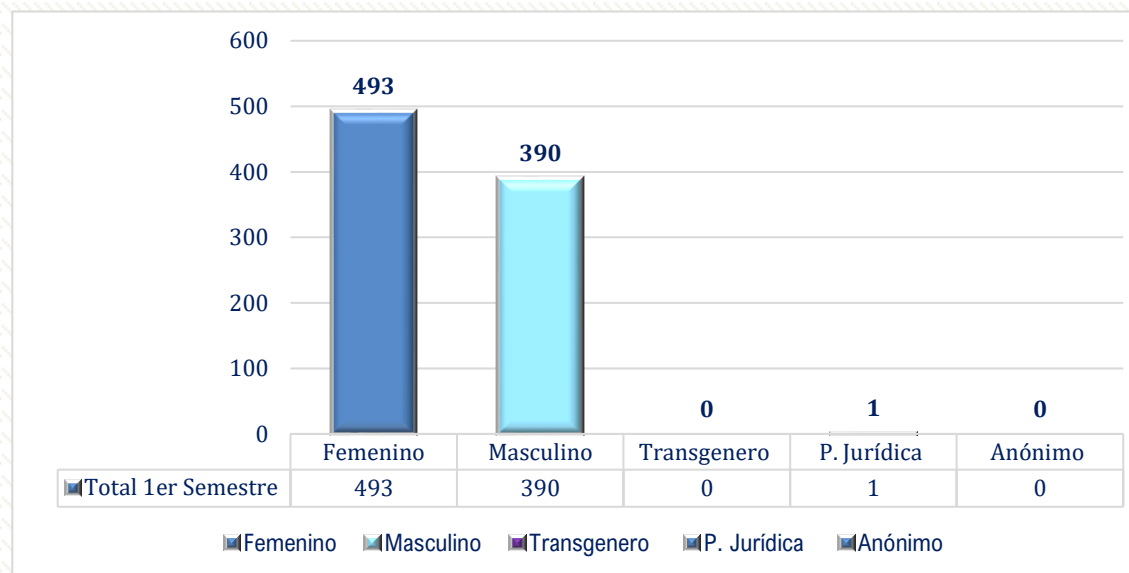
2.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones mes de julio 2021 por localidad



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de julio fueron las siguientes: Kennedy, Lugares fuera de Bogotá, Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero, Bosa, Teusaquillo, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe, Fontibón, y Ciudad Bolívar.

Entre las localidades con menor registro se encuentran: Sumapaz, Mártires, Tunjuelito, Usme, Antonio Nariño, la Candelaria, Barrios Unidos y Puente Aranda.

2.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones mes de julio 2021 por género

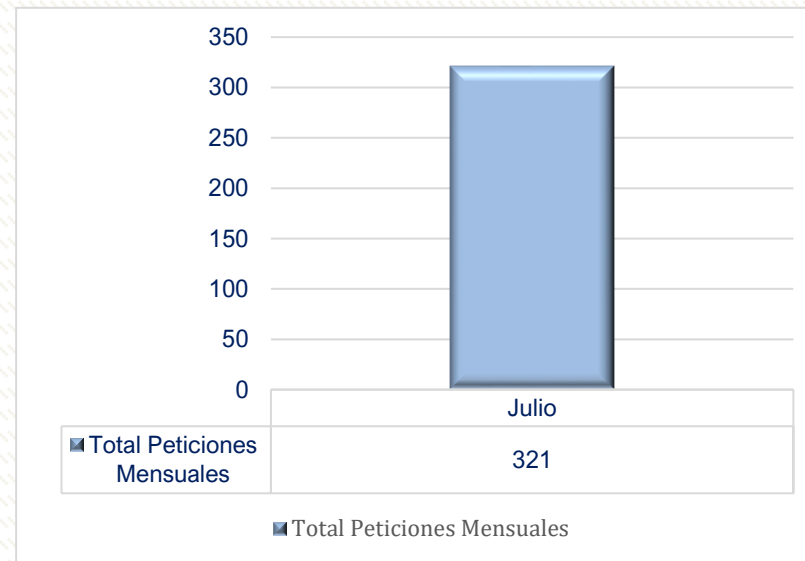


3 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género femenino, representado con un total de **493**, en el caso del género masculino, se registró un total de atenciones de **390**, las personas jurídicas con un total en el mes de julio de **1** registro.

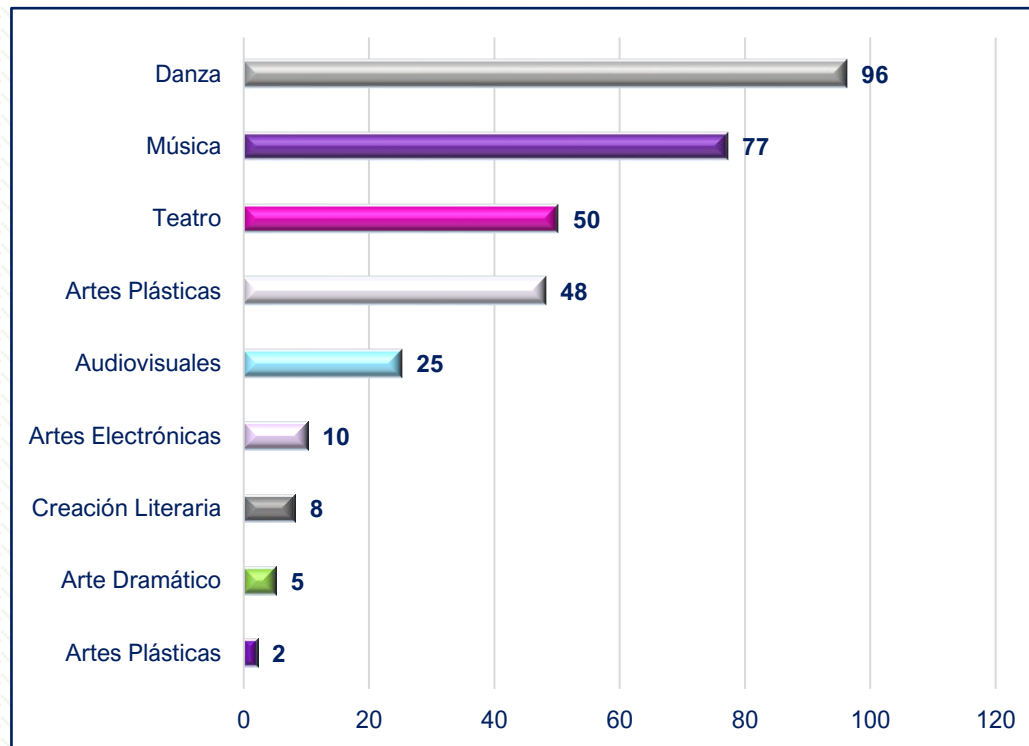
Centros de Formación Artística CREA

3. Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de julio 2021



Durante el mes de julio el programa de formación artística CREA registró **321** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia del programa en las diferentes localidades de Bogotá.

3.1. Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de julio 2021



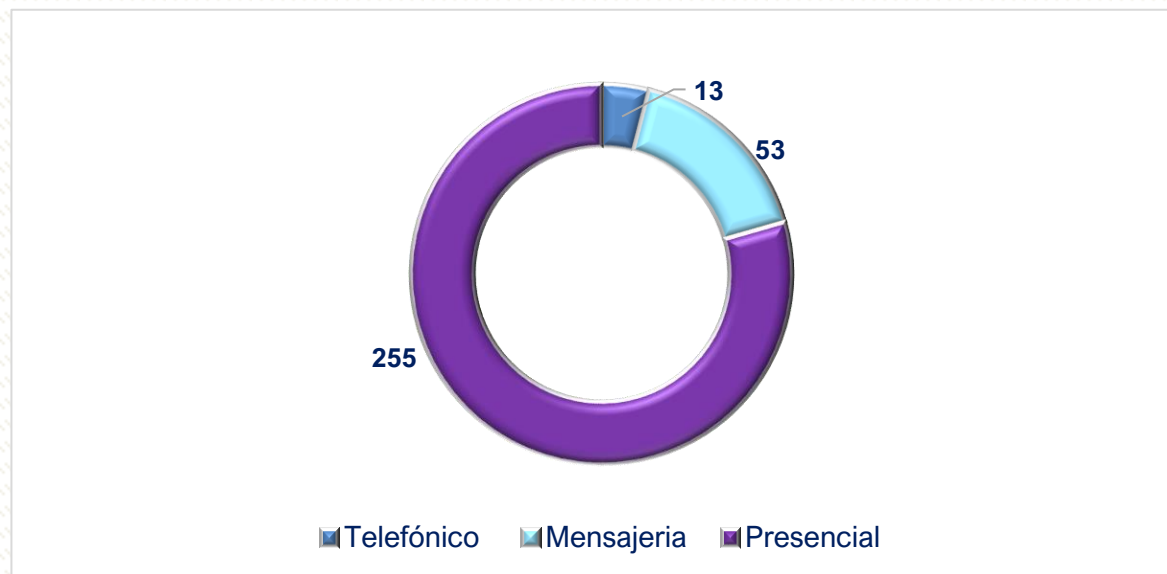
De acuerdo con los resultados se evidencia que las áreas con mayor registro de atenciones tienen que ver con Danza, Música, Teatro, Artes Plásticas y Audiovisuales.

En cuanto a las áreas de menor consulta y de acuerdo con las inquietudes ciudadanas recibidas desde el área de Servicio a la Ciudadanía, se evidencia que en ocasiones existe algo de desconocimiento de las habilidades artísticas que se desarrollan en estas.

Por tanto, la nueva interfaz de la web CREA ofrece oportunidades de retroalimentación, que le permitirá conocer de fondo de que se trata la oferta, siendo una oportunidad para identificar habilidades y lograr

establecer un perfil que le permita disfrutar de estas áreas artísticas. <https://sif.idartes.gov.co/sif/framework/crea/territorial/oferta/oferta-disponible>

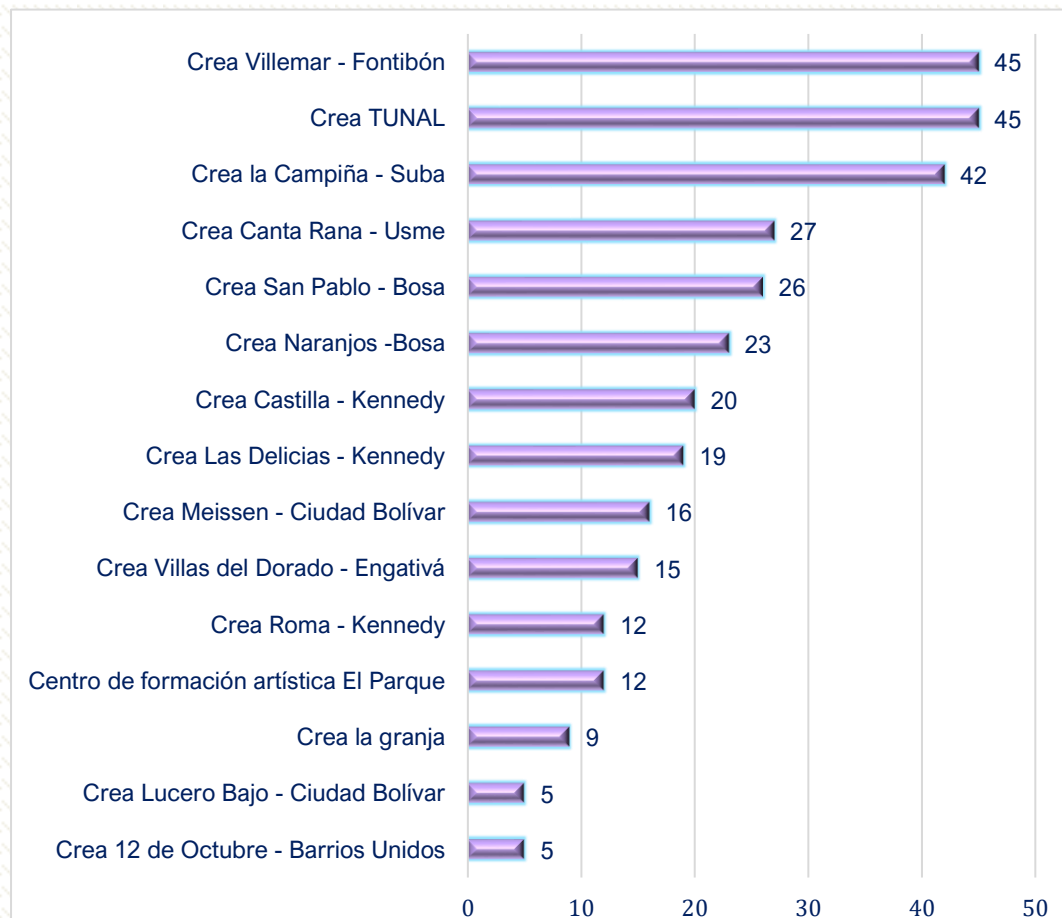
3.2. Programa CREA, registro mes de julio 2021 por canal de atención



4 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por canal

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con **255** atenciones, seguido de la mensajería con **53** registros y, por último, el canal telefónico **13**.

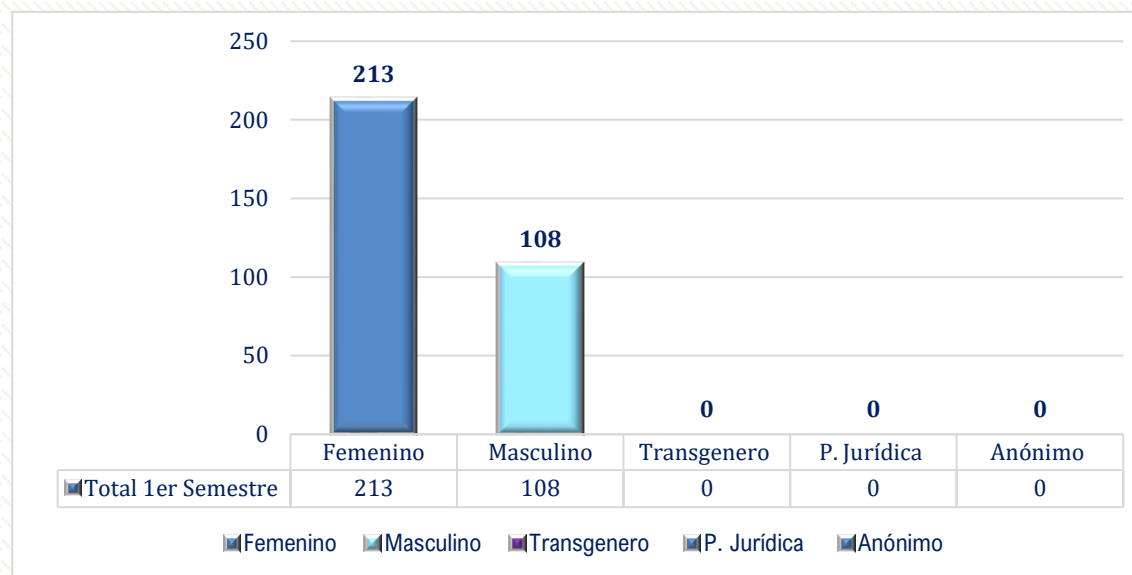
3.3. Programa CREA, registro de atenciones mes de julio 2021 por localidad



De acuerdo con los resultados, se evidencia que el punto CREA Villamar de la localidad de Fontibón, quedó en el primer lugar de atenciones, seguido de CREA Tunal de la localidad de Tunjuelito, y en tercer lugar CREA LA CAMPINA de la localidad de Suba, CREA Cantarana de Usme, y en el quinto lugar los puntos CREA de la localidad de Bosa.

En términos generales se evidencia la permanencia del programa y el impacto positivo en las diferentes localidades de Bogotá. Llevando arte y oportunidades de formación para todos y todas.

3.4. Programa CREA, registro de atenciones mes de julio 2021 por género

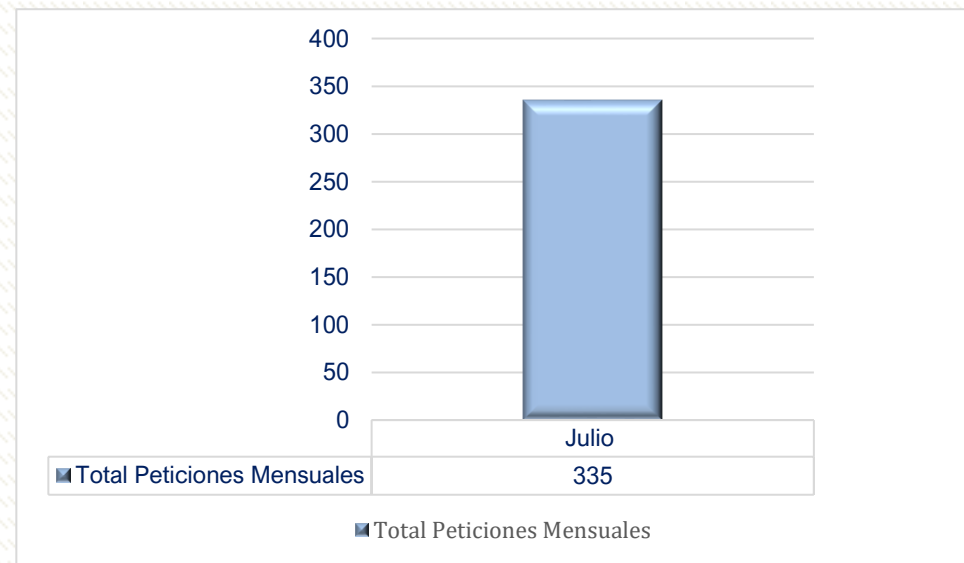


5 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino, representado con un total de **213** atenciones, en el caso del género masculino se registró un total de atenciones de **108**. Esto en parte se debe a que madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta para sus niños.

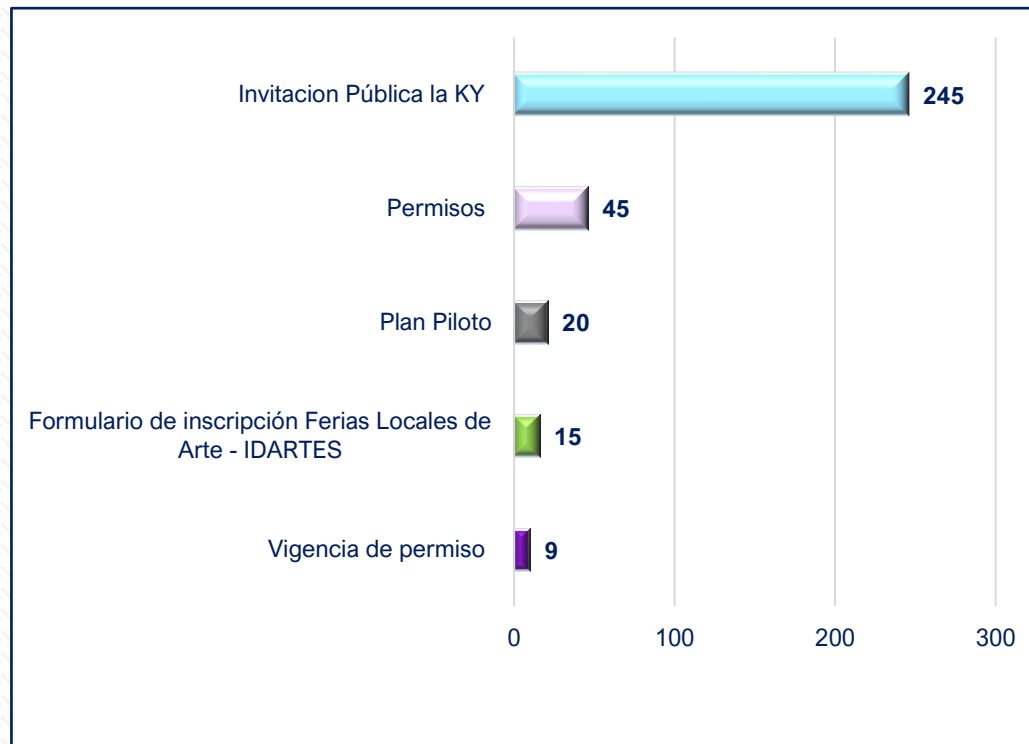
Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES

4. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de julio 2021



Durante el mes de julio el permiso para el aprovechamiento económico de artistas en espacio público **PAES** registró 335 atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia del programa y el apoyo a los artistas pertenecientes al programa.

4.1. Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de julio 2021

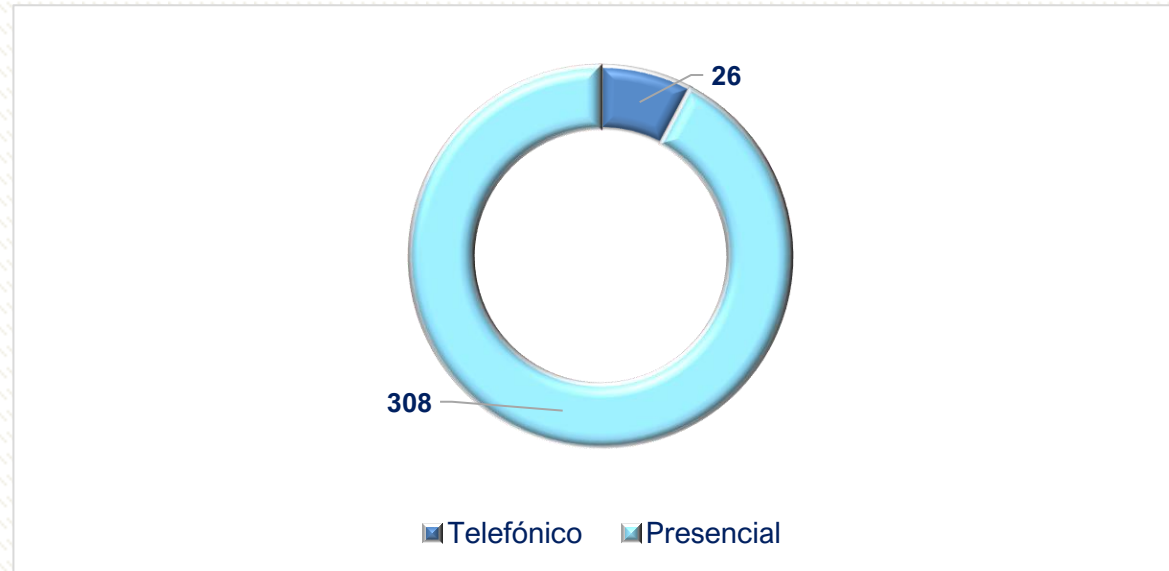


En cuanto a los temas de consulta del programa se encuentra en primer lugar la Invitación Pública la KY 2, la cual tuvo una gran acogida entre los artistas pertenecientes al programa; la cual visibiliza el arte y sus diferentes manifestaciones en el espacio público. De acuerdo con la misionalidad se encuentra en segundo lugar el ítem de permisos, seguido de los planes piloto, los cuales tienen que ver con nuevos espacios en la ciudad, como el Parque Simón Bolívar para llevar a cabo las actividades artísticas.

Finalmente, durante el mes de julio se llevó a cabo el registro para la participación en las Ferias Locales de Artes Plásticas FLAP, por tanto, algunos artistas

solicitaron información sobre para la postulación, finalmente, se registró el rema para la vigencia del permiso.

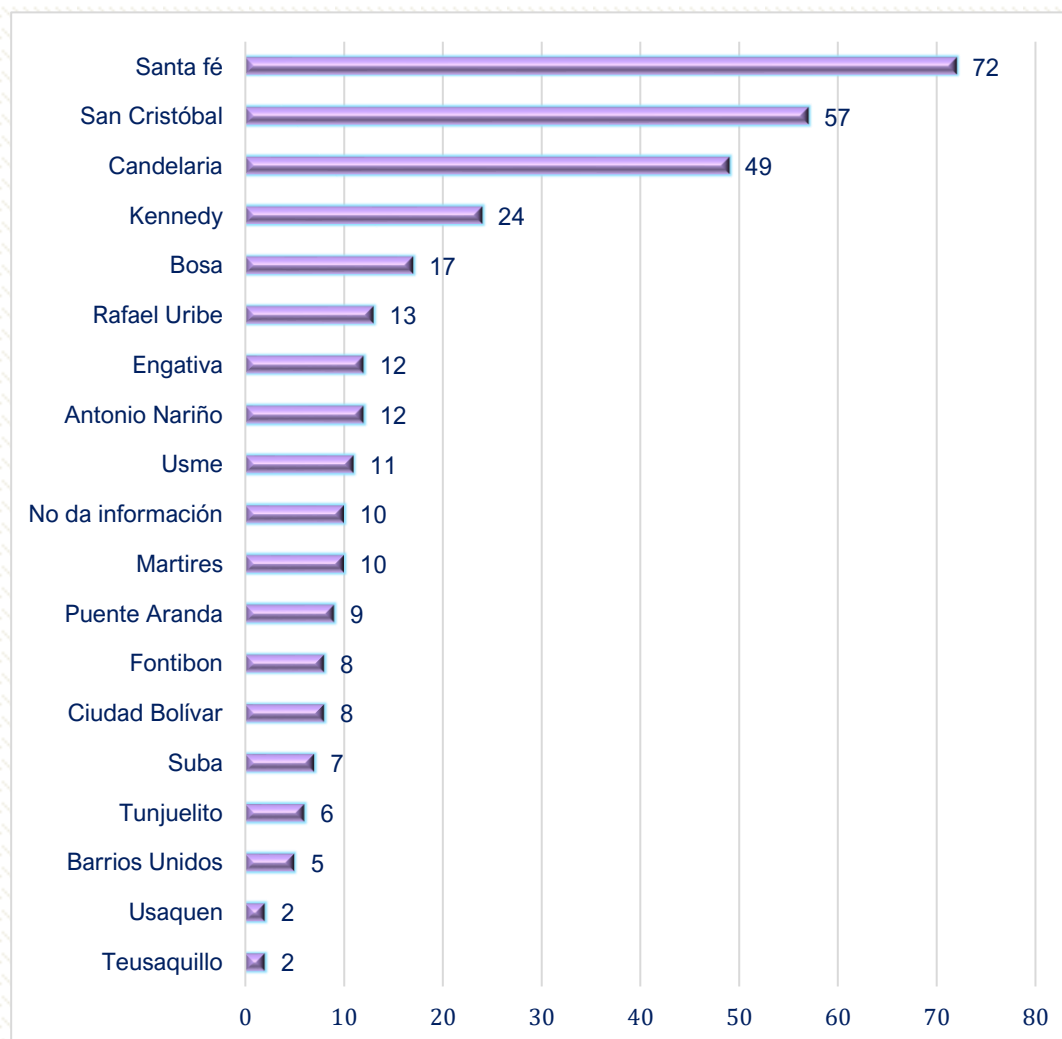
4.2. Permiso PAES, registro mes de julio 2021 por canal de atención



6 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por canal

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con **308**, seguido del canal telefónico con **26** atenciones. Por la dinámica del programa y las necesidades de la población que maneja, es prioritaria la atención presencial, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos.

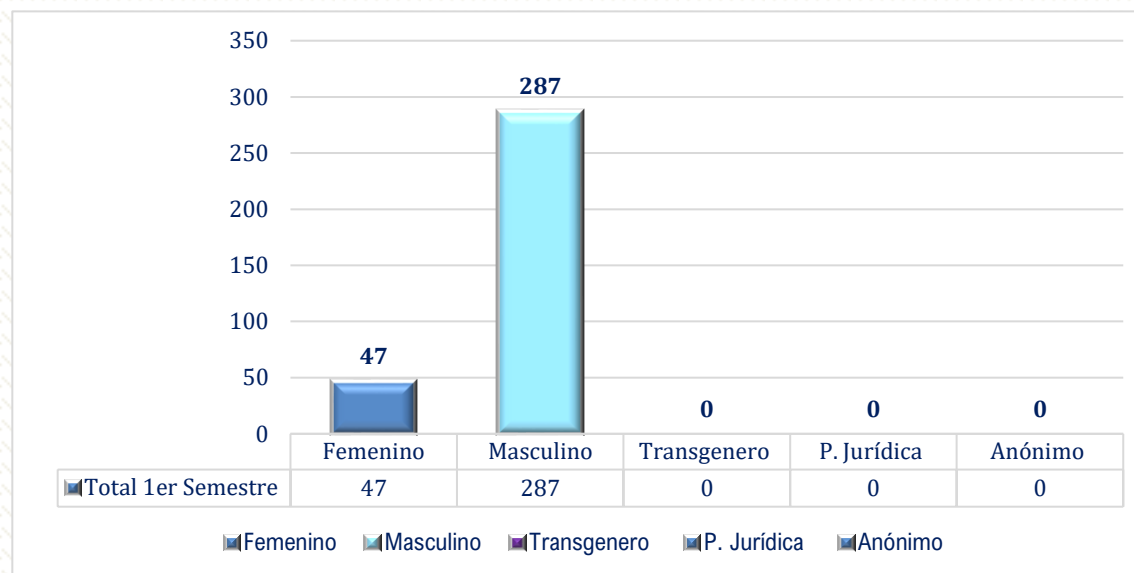
4.3. Permiso PAES, registro de atenciones mes de julio 2021 por localidad



Los resultados demográficos demuestran que la población perteneciente al programa se focaliza en las zonas en las que se cuentan con corredores artísticos, como el caso de la carrera 7°, por esta razón, la localidad de Santa Fe se encuentra en el primer lugar, seguido de la localidad de San Cristóbal y la Candelaria.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como la de Kennedy, Bosa, Rafael Uribe Uribe y Engativá como las de mayor contacto, después de las 3 primeras.

4.4. Permiso PAES, registro de atenciones mes de julio 2021 por género



7 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género masculino con un total de **287** atenciones, en el caso del género femenino se registró un total de atenciones de **47**, a diferencia de Servicio a la Ciudadanía y CREA, el permiso PAES ha registrado históricamente un mayor número de atenciones del género masculino.



Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021:

El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.

El **PDE** es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el Instituto Distrital de las Artes - Idartes gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCRD y en conjunto con la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA y el Instituto de Patrimonio Cultural - IDPC.

Tipos de convocatorias:

- **Becas:** se otorga para la puesta en marcha, el fortalecimiento o la finalización de un proyecto específico.
- **Premios:** están dirigidos a propuestas meritorias ya culminadas, inéditas o conocidas, o a la trayectoria de un agente del sector que merece reconocimiento por su contribución a la ciudadanía desde el arte, el patrimonio y la cultura.
- **Pasantías:** permiten llevar a cabo procesos de formación en lugares definidos por la entidad o propuestos por las personas.
- **Residencias:** apoya el desarrollo de una propuesta artística, patrimonial o cultural en un espacio especializado para tal fin ubicado en Bogotá, otros lugares de Colombia o fuera del país. La residencia exige un plan de trabajo que promueva el intercambio de experiencias, la interacción con pares del campo y la socialización del proceso.
- **Banco de jurados:** estímulo que se otorga a personas con amplio conocimiento del sector artístico y cultural, con o sin formación profesional, encargados de evaluar las propuestas participantes en las convocatorias del PDE.



Estrategia de articulación para responder a las solicitudes ciudadanas:

Por lo anterior, es importante resaltar la labor del Área de Convocatorias en articulación con el Área de Atención a la Ciudadanía, áreas que han creado estrategias para acompañar y orientar a los ciudadanos en el proceso de postulación, solicitudes, inquietudes y preguntas frecuentes, las cuales son atendidas tanto telefónicamente, como a través de los canales virtuales de la entidad, registrando un total de **139** solicitudes durante el mes de julio de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las dos áreas, haz click en el icono.

Programa Distrital de Estímulos



Portafolio 2021

Jornadas
informativas

¿Cómo participar?

Preguntas
frecuentes

Conclusiones:

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la atención y acompañamiento a la ciudadanía durante el mes julio, por parte del Área de Servicio a la Ciudadanía, el Programa de Formación Artística CREA, el permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES y el Área de Convocatorias; en el cual se analiza el comportamiento de las siguientes variables:

El registro total de atenciones por área y programa durante el mes de julio, aspectos demográficos y de georreferenciación de la población, como género y localidad desde donde se contactan; así mismo, los temas de mayor consulta en el caso del Área de Servicio a la Ciudadanía y PAES, mientras que, para el caso del programa CREA, son las líneas artísticas; canales de atención más usados por la ciudadanía y el proceso de articulación entre el área de Convocatorias y Servicio a la Ciudadanía.

De esta manera se evidencia que durante el mes de julio del año 2021 se registró un total de **1.539** atenciones, de las cuales **834** corresponden al servicio prestado en el área de Servicio a la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística CREA se registró un total de **321** atenciones, finalmente, el PAES con un total de **335**.

En cuanto al Área de Servicio a la Ciudadanía, se evidencia una constante en el número de registro de atenciones lo cual reafirma el compromiso del área con los ciudadanos, ya que mantenernos en contacto y brindar un acompañamiento integral es la prioridad, en este sentido el área dispone de diferentes canales de atención, entre los más usados por la ciudadanía son: el telefónico con el cual se registraron **577** atenciones, en el chat Idartes **238** y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones de **69** atenciones.

Siguiendo con las particularidades del Área de Servicio a la Ciudadanía, se observa que los **temas de más consulta** durante el mes de julio 2021, fue la programación cultural y artística que ofrece la entidad a los capitalinos, seguido de las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura en Bogotá PDE, el programa para la formación artística CREA, seguido de Libro al Viento, y Talleres no CREA, como los Talleres Distritales de Escritura Creativa.

Así mismo, con respecto a los datos de georreferenciación del área y según los registros de atenciones del mes de julio, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía, fueron las siguientes: Kennedy, Lugares Fuera de Bogotá, Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero, Bosa, Teusaquillo, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y Santa Fe. En este mes las consultas sobre Planetario de Bogotá entraron en su mayoría de lugares fuera de Bogotá, por esta razón, este ítem en localidades quedó en segundo lugar.

En cuanto al programa de formación artística CREA, se evidencia una constante en cuanto a la presencia en las localidades, durante el mes de julio, el punto CREA Villemar de Fontibón registró el mayor número de atenciones, seguido de Crea Tunal, Suba, Crea Cantarrana de Usme y los dos puntos de la localidad de Bosa. El canal de atención de más registro en CREA es el presencial, seguido de mensajería y el telefónico, continuando con las características del programa se encuentra las líneas artísticas, siendo el área de música la de más consulta, seguido de danza, teatro y artes plásticas. Finalmente, se evidencia que siguen predominando las personas del género femenino las que más se contactan con CREA al igual que en Servicio a la Ciudadanía.

Por otro lado, se evidencia que durante el mes de julio el permiso PAES registró 336 atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con la invitación pública Memorias de **la KY2**, la cual busca visibilizar las manifestaciones artísticas en el espacio pública y ser un referente en los procesos de reactivación artística y cultural de acuerdo con la misionalidad del programa. Las localidades de más contacto con el permiso PAES son: Santa Fe, San Cristóbal, Candelaria, Kennedy, Bosa, Rafael Uribe Uribe y Engativá.



Elaboró:

Área de Servicio a la Ciudadanía

Gloria Aida Cogollo R.

gloria.cogollo@idartes.gov.co

3795750 ext. 4501

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4500